

選擇 在成人之家 或 寄膳之家 接受護理

您是否在為自己或別人尋找長期護理服務？本手冊為您扼要提供如何尋找、選擇成人之家或寄膳之家的有關資訊。



AGING AND DISABILITY SERVICES ADMINISTRATION



您是否為自己或別人尋找護理服務？在尋找過程中您和您的摯親要討論很多事項，並且要篩選服務和理清新條款。本手冊列出其中應採取的步驟及應詢問的事項，以**協助您取得所需的資訊**；搞清楚成人之家或寄膳之家是否適合您的需要。

今天，愈來愈多需要特別護理者考慮遷入成人之家或寄膳之家。對於很多人而言，這些寄宿護理既能確保安全，又可給予他們所需的護理服務。本手冊列出六個步驟，協助您取得所需資訊，以決定成人之家還是寄膳之家較適合您。

選擇長期護理服務的六個步驟

步驟一：
談論生活中的變化

步驟二：
考慮您的需要

步驟三：
搜集所需的資訊

步驟四：
索取一份成人之家及寄膳之家的名單

步驟五：
登訪

步驟六：
抉擇

步驟一：談論生活中的變化

作出長期護理服務決定的第一步是要每個人克服不願與人談論生活中變化的障礙。很多人不談及長期護理服務的決定，是覺得難於啟齒或者不清楚如何談論這些變化。需要特別護理的人也許不願承認自己的需要發生變化。家人對此事意見分歧。寓所的距離亦會與摯親分離。

無論情形如何，由於心裡感到恐懼和不安，在危機出現時大家便會感到不知所措。若能在這些不能預知的生活危機出現之先便開始討論，您將會瞭解到您應該預先知道的一切事項。

如何談論生活中的變化

- 選定一個時間，每個人都能靜心參加討論並事先有所準備。
- 在決定需要甚麼及獲得途徑時，需要特別護理者須起關鍵作用。
- 應讓每個人都發言，而不加以打岔或批評。
- 討論期間最重要是諒解對方的情緒。要花時間才可以把事情搞清楚，要**耐心**商談。
- 要記住，尋找解決辦法通常需要不止一次傾談。循序漸進總勝過倉卒做出重大決定，如此亦可免得大家不快或更加迷惑不解。
- 應讓每個人都有充份時間吸收資訊。如果您要為摯親提供協助，緊記您祇可提出**建議**而非替其作決定。

應以將入住成人之家或寄膳之家者對設施的意見作為依據。在整個討論過程中，他們的意願及取捨是最重要的考慮因素。

步驟二：考慮您的需要

細心思索您（或您的摯親）需要甚麼護理和幫助。列出醫療、身體及社會等方面的需要。

例如:

- 您是否需要別人幫忙洗衣、煮食？
- 進出洗手間或穿衣服是否要人協助？
- 是否需要定時提醒服藥？

步驟三：搜集所需的資訊

大部份初步資訊均可透過電話獲取。資源渠道有很多，您或許不知應從何開始，故應做好心理準備；有必要知道這一過程相當費時，最好預先稍作籌劃。

給何人打電話

有資格領取州府撥款補助者，可聯絡當地的住家與社區服務(HCS)辦事處。住家與社區服務辦事處的工作人員會到訪貴府，協助評估您還需要哪些其他個人護理服務，並瞭解您就這些服務的取捨。一旦完成初步評估，住家與社區服務辦事處的工作人員便會協助您尋找有關服務，盡可能為您選擇最適合您獨立生活的安排。能夠透過這位中立的第三者為您作篩選是相當有助益的。

請先打電話給您所屬地區的住家與社區服務辦事處（列於封面背頁），查詢您本社區的住家與社區服務辦事處電話號碼。

如此時您尚不需要州府撥款補助，請聯絡社區耆老地區(AAA)辦事處。如需查詢耆老地區辦事處及其他耆老設施的電話，可參見電話簿黃頁

「耆老服務」或「殘障人士幫助」兩欄資訊。

可於華盛頓州政府電話簿的藍頁部份查詢其他設施的電話號碼。您亦可查詢社會福利服務部欄內所提供的電話服務。

其他有用的資訊來源

對於年逾六十者而言，耆老資訊及援助(I&A)辦事處是另一個極佳的資訊來源。耆老資訊及援助辦事處的工作人員提供關於服務費用、電話聯絡人、填寫表格方法及如何查詢您可享受的福利等幫助服務。要尋找離您最近的辦事處，可查閱電話簿黃頁「耆老服務」一欄；也可以在網上查閱，www.adsa.dshs.wa.gov/resources/clickmap.htm。打電話時可詢問他們可提供的其他服務或援助等資訊。

定義……

成人之家是已獲許可照顧兩至六名住客的住所，提供食宿、洗衣服務、必要的監管，並在日常生活、個人護理及社會福利服務等方面給予協助。部份成人之家還提供護理服務，亦有專長於照顧心智健康有問題、患有發展殘障或癡呆症的人士。

寄膳之家是獲許可照顧七名或以上住客的社區設施。寄膳之家提供膳食，為住客的日常生活給予協助，並且一般會負責住客的人身安全，有些寄膳之家亦提供有限度的護理服務，且某些寄膳

花點時間，
向曾使用護理服務的人士請教關於不同服務的詳情。

之家專門照顧心智健康有問題、患有發展殘障或癡呆症等人士。

簽有合同專為由州府撥款資助者提供服務的寄膳之家提供以下一項或一項以上服務；

■ 輔助生活設施

- 私人寓所，側重隱私、獨立性及個人選擇
- 有限度的護理服務
- 協助服藥及個人護理

■ 成人居住看護(ARC)

- 協助服藥及個人護理
- 住客或許需要/接受有限度的監管

■ 優選成人居住看護(EARC)

- 與成人居住看護相同的服務



- 每一房間住客不能超過兩名
- 必須提供有限度的護理服務

步驟四：索取一份成人之家及寄膳之家的名單

華盛頓州有選擇範圍廣泛的成人之家和寄膳之家。要開始尋找適合您（或您的摯親）的住所，應先選擇所喜歡的地區，然後才搜集該區附近的成人之家或寄膳之家的名單。您可以透過很多渠道取得該名單。

Internet

華盛頓州老人及殘障人士服務網址是助您尋找本地成人之家及寄膳之家的極佳渠道，有機會使用電腦者，可瀏覽www.adsa.dshs.wa.gov。您可以馬上取得一份按華盛頓州郵遞區號或按縣劃分的所有成人之家及寄膳之家的名單。

這份名單提供所查找地區內各設施的電話號碼和地址，亦列出該設施為獲州府撥款者提供服務而與州府訂立的合約（如果有的話）形式。至於每一設施提供的每類服務合約條款的涵義，可參閱第五頁的定義簡介。

如您家中沒有電腦，可使用社區圖書館上網。網上查尋可以委託任何人代勞，祇要有互聯網

服務，即使身在本州境外亦可做到。將上述網址及您希望查閱的華盛頓州地區範圍交給代查尋者便可。

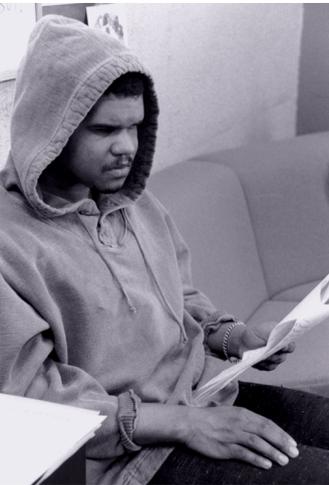
傳真地址錄及安置資訊

如果您有傳真機，可撥1-800-372-0186。您可利用一連串電話提示選擇您想要的設施名單，並取得華盛頓州內任何郵遞區號或縣份內的寄膳之家及成人之家名單。您亦可選擇不以英語為主並有其他特別設備如輪椅設施等的成人之家。之後，您會收到傳真回覆，列出符合您要求的所有設施。

住家與社區服務辦事處及社區耆老地區辦事處亦可提供本區內尚有空缺的成人之家及寄膳之家名單。

步驟五：登訪

一旦取得您可能入住的設施名單，您（或您的摯親）便須要親往察看符合您需要的設施。這一點相當重要。盡量在一天中的不同時間登訪您認為



可能入住的設施。雖然如此相當費時，但長遠而言，值得為作出最正確的決定而花費這些時間。登訪不同設施會有助您進行比較，亦可親身體會他們所提供的服務。

了解您所登訪的設施的信譽。提供以下有助於您登訪的途徑：

- 要求您所登訪設施的工作人員：
 - 提供最近的**州府調查報告**。這份報告可幫助您了解該設施的任何潛在問題，亦會指出一些與您相關的可取之處。
 - 提供該設施的**許可協議**副本。州府要求許可協議講明該設施提供或不提供哪些服務，有助於您清楚了解該設施的服務範圍。索取一份副本，回家後詳細閱讀。
 - 提供推薦人資訊，或以前的住客或其家人的聯絡電話號碼。
- 要查問該設施以往是否遭受過投訴，您可打電話給社會福利服務部的地區經理。地區經理負責核查並向設施頒發牌照。要索取您本區內的地區經理的姓名及電話，可打電話給老人及殘障人士服務管理署幫助熱線，1-800-422-3263。

- 與您所屬地區的長期護理特派員計劃聯絡。長期護理特派員計劃的客戶代表是成人之家的維護者，負責解決個別住客的問題，並致力於改善地區、州及全國的護理服務。他們可以為您提供詳盡的資訊。您可以撥免費電話1-800-562-6028，查詢離您最近的辦事處之聯絡資訊。

步驟六：抉擇

下列要點可助您提出問題，搜集資訊，然後作出決定。要作出適合您的抉擇，您應盡量提出問題。雖然下文列出不少問題，但最要緊的是，「這間成人之家或寄膳之家是否適合**我的**需要？」



○ 行政管理、費用及財政

- 基本收費多少（最好索取書面資訊）？
 - 基本收費包括些甚麼服務？
 - 除基本收費外還有其他費用嗎？
 - 付款方法？
 - 如果住客於月底前搬離，將如何辦理退款手續？
 - 加價政策？
- 現行的行政管理機構為時有多久？
- 接受醫療補助方案或於稍後轉用醫療補助方案的政策如何？

○ 環境

- 您到該設施後，是否喜歡該設施的地點及外觀？
- 住客彼此間有否交往，他們是否愉快、舒適？
- 您可否向住客問及他們是否喜歡住在該設施及是否喜歡工作人員？
- 您覺得該設施的住客是您喜歡交往的人嗎？
- 該設施是否鄰近您的親朋戚友？
- 該設施是否位於喧鬧的街道上？

- 在步行範圍內有沒有商店、圖書館、公園或其他康樂設施？
- 該設施是否鄰近您喜好的活動地點？
- 該設施是否位於公車路線上？
- 外面有沒有閑坐、散步或種養花草的地方？

○ 工作人員

- 工作人員是否衣著整齊、儀容端莊、開朗友善？
- 工作人員是否尊重住客？
- 工作人員彼此間的工作態度是否專業化？
- 何人提供所需的個人護理？
- 何人提供護理服務？
- 工作人員是否能應付住客日常及突發的需要？
- 大部份工作人員使用何種語言？
- 僱員變動是否頻繁？
- 工作人員會否為您安排活動，如預約理髮或定期的撲克牌遊戲？
- 在與您共同制定能滿足您需要的計劃方面，工作人員的靈活性如何？



○ 家居結構

- 該設施的間隔方向是否簡單明確？
- 出入口、走廊及房間是否設有輪椅及助步器？
- 有否設置輔助行走扶手，洗手間中有否設置扶手？
- 碗櫥和擱架的高度是否適中？
- 是否使用防滑地板及硬質地氈以便於行走？
- 該設施的天然光線及燈光設備是否充足？
- 該設施是否清潔、無異味、冷暖適中？
- 該設施的衛生程度是否合乎您的要求？
- 該設施是否無任何明顯的危險設置？
- 該設施內的房間是否清潔、安全且足夠您使用？
- 您可以隨便使用廚房嗎？
 - 活動室？
 - 洗手間？
 - 飯廳？
 - 庭園？
- 住客可否在他們的房間內或公眾場所中吸煙？
- 該設施提供哪些傢俱？

- 有沒有座椅、閱讀用照明燈及裝置在天花板上的照明燈？
- 有沒有坐式淋浴設備？
- 您可以帶入某些自用傢俱或其他私人物件嗎？

○ 服務及活動

- 該設施有沒有醫生、護士及緊急救護人員以備隨時之需？
- 是否在整個設施內明顯張貼了緊急措施程序？
- 該設施對其提供的護理服務訂立了哪些政策？
- 何人負責帶您去見醫生？
- 住客可否在較短的通知時間內作交通安排？
- 該設施如何安排所需的物理治療、職業治療或娛樂療法等特殊服務？
- 該設施提供哪些康樂活動？



- 您可以按個人意願參加宗教活動嗎？
- 是否每個住客都有一份住宿政策及住客權益副本？
- 該設施對訪客及寵物有哪些政策？
- 是否每個住客都要在同一時間起床及用餐，還是該設施會靈活處理？
- 在定期組織中有沒有您喜歡的活動？



○ 膳食

- 膳食是否合意、營養豐富、份量充足且擺設美觀？
- 有沒有小吃供應？
- 是否有一定的用餐時間，還是您可以整天或整晚隨意食小吃？
- 該設施的膳食是否符合您的膳食喜好或風俗習慣呢？住客可否要求特殊的膳食供應？

作出決定後

在決定遷入成人之家或寄膳之家後，籌劃及資訊搜集等工作仍未結束。遷入某一設施的決定會對您的生活帶來重大改變。請採用本手冊第一部份所列的步驟會有助於順利渡過這一過渡時期：

1. 與人探討您即將要面對的轉變；
2. 如有任何問題，可向將要遷入的設施的工作人員查詢；
3. 搜集您需要的其他資訊；
4. 就日後的需要及其時間安排作出計劃。

遷入成人之家或寄膳之家，也許意味著要放棄一生中的所有物和家庭生活方式。有些人會覺得這是一種解脫並期待負擔會減輕，但有些人則傷感、難過。無論如何，要遷離的人需要獲得家人和摯親的全力支持，亦必須是決定日後的需要及其時間安排的關鍵角色。

遷入新環境後需要一段正常的適應時間，對此要有心理準備。最初數月要建立新的生活習慣、熟習新事物，所以可能是最困難的階段。與成人之家或寄膳之家的工作人員談論您的任何顧慮或問題，這是相當重要的。最要緊的是按您的需要提出要求。工作人員或許能作出適當的改變，以便更好地滿足您的需要。

作為成人之家或寄膳之家的住客，您亦可享有法律賦予的若干消費者權益。您新近住入的設施的業主或工作人員應該讓您瞭解您這些權益。如果不知道，便要詢問。

最後的考慮因素

作出重大的人生改變自然要有周詳的計劃。按照本手冊的六個步驟，您便可以取得所需的資訊，並作好準備為您或您的摯親作最好的長期護理決定。

很多家庭均不知道有很多服務可幫助他們的親人留住家中。如欲獲取留住家中及相關服務的資訊詳情，可參閱社會福利服務部出版的小冊子 *Medicaid and Long Term Care Services for Adults*（醫療補助與成人長期照看服務）（出版編號 DSHS 22-619(X)）。訂閱詳情請參閱第17頁。

社會福利服務部的政策禁止因種族、膚色、原國籍、信仰、宗教、性別、年齡或身體殘障，而對任何人進行歧視。

訂購出版物

您可以從印制部門(DOP)的總店訂購本手冊和社會福利服務部的其他出版物。請查訪印制部門的網站：

www.prt.wa.gov



可利用以下方式訂購出版物：

- 電子郵件方式：fulfillment@prt.wa.gov
- 電話方式：(360) 570-5024
- 傳真方式：(360) 586-8831

如以電子郵件、電話或傳真方式訂購出版物，請務必寫明出版物的名稱、出版號碼(DSHS 22-xxx)，以及聯絡人的姓名和街道郵寄地址。

如需詳細瞭解……

照看服務與長期看護服務資訊，請瀏覽網站：

www.adsa.dshs.wa.gov

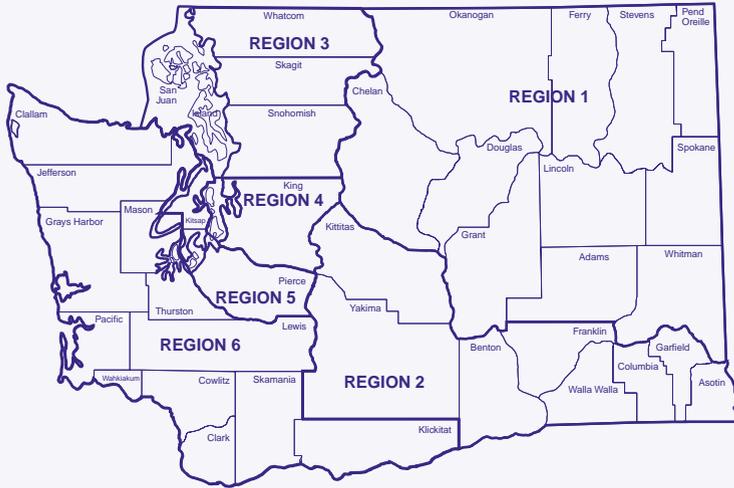


可尋找：

- 關於照看服務與長期看護服務資訊的免費說明冊
- 關於家庭照看服務提供者支持計畫的資訊。
- 您當地耆英服務辦事處的電話號碼和地址。
- 列有成人之家、寄宿之家或養老院的各縣一覽表。

家庭與社區服務處的地區電話號碼

查看地圖，找出您所住的地區，然後按照下列您所在地區的電話號碼打電話詢問您附近的家庭與社區服務處當地辦事處。



地區1 1-800-459-0421

Spokane, Grant, Okanogan, Adams, Chelan, Douglas, Lincoln, Ferry, Stevens, Whitman and Pend Oreille Counties

地區2 1-800-822-2097

Yakima, Kittitas, Benton, Franklin, Walla Walla, Columbia, Garfield, and Asotin Counties

地區3 1-866-608-0836

Snohomish, Skagit, Island, San Juan, and Whatcom Counties

地區4 1-800-346-9257

King County

地區5

Pierce County 1-800-422-5129
Kitsap County 1-800-422-7114

地區6 1-800-462-4957

Thurston, Mason, Lewis, Clallam, Jefferson, Grays Harbor, Pacific, Wahkiakum, Cowitz, Skamania, Klickitat and Clark Counties

本手冊所含的資訊以及更多的其他資訊，可在老人及殘障人士服務管理署的網站上查閱：

www.adsa.dshs.wa.gov

Aging & Disability *Services*

Aging and Adult Services Administration

Photos by Carole Huff

 Washington State
Department of Social
& Health Services

DSHS 22-707(X) CH (Rev. 11/03)